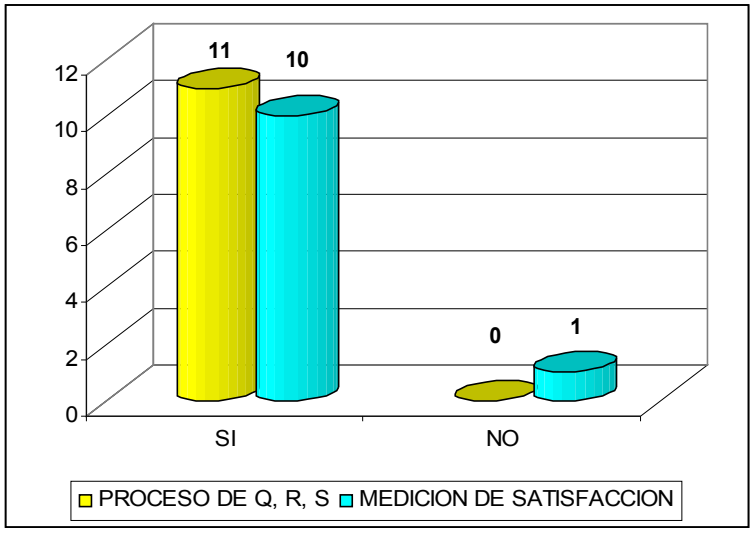
INFORME
PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN IPS

El sistema de información y atención al usuario en las instituciones de salud, es una herramienta que permite conocer la percepción que tiene el usuario de la calidad de los servicios prestados, lográndose medir el grado de satisfacción que se generó durante la atención prestada y obtener información sobre las necesidades reales que tiene el usuario.

El area de Prestación de Servicios de Salud de la Secretaria de Salud realizó auditoría a once (11) IPS del Municipio tanto públicas como privadas (ESE Santa Gertrudis, Hospital MUA, Comfama, UAB Salud Total, Clínica de la Policía, Fundación Medico Preventiva, UBA COOMEVA, Las Américas Clínica del Sur, Siglo XXI, Viva 1A, Corporación Comfamiliar Camacol Coodan IPS) en los procesos y gestión de quejas, reclamos y solicitudes y a la existencia de mecanismos que permitan evaluar el nivel de satisfacción del usuario que garanticen la formulación de planes de mejora en la calidad de servicios de salud.

La visita se realizó basándose en una lista de chequeo donde se pueden concluir la siguiente información:

Grafico 1. Numero de Institución con Procesos de Atención de Quejas, Reclamos y Solicitudes y de Medición de Satisfacción

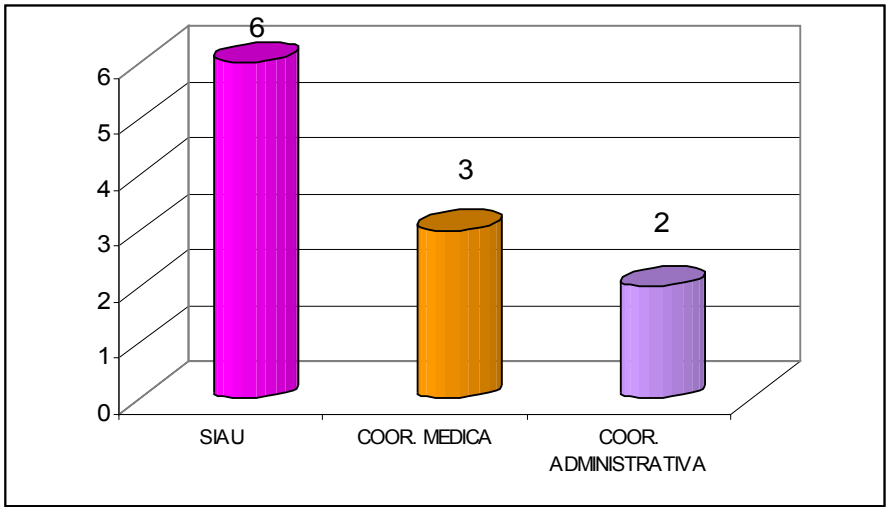


Solo una (1) de las IPS auditadas no tienen implementado el proceso de Medición de Satisfacción del Usuario (Las Américas Clínica del Sur).

Carrera 43 38 Sur 35 Palacio Municipal
PBX: 339 40 00 extensión 4041
salud@envigado.gov.co
www.envigado.gov.co

Para la recepción y atención de quejas, reclamos y solicitudes en las IPS se observo que solo seis (6) de estas tiene un lugar y personal exclusivo para la atención de las mismas (SIAU).

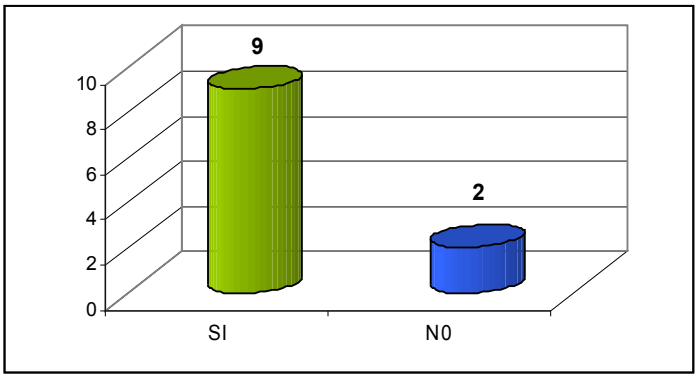
Grafico 2. Area donde se atienden los Procesos de Atención de Quejas, Reclamos y Solicitudes y de Medición de Satisfacción



Los medios con que cuentan las instituciones para la recepción de las quejas, reclamos y solicitudes son: el buzón de sugerencias, carta, página web, correo electrónico, telefónicamente y personalmente en la oficina que la IPS tiene destinada para tal fin.

Para la recepción de quejas a través del buzón todas las IPS auditadas cuentan con un formato establecido y diez (10) de estas conservan archivo físico de todos los comentarios recibidos a excepción de la IPS CIS Comfama que el momento de la auditoria no se observo.

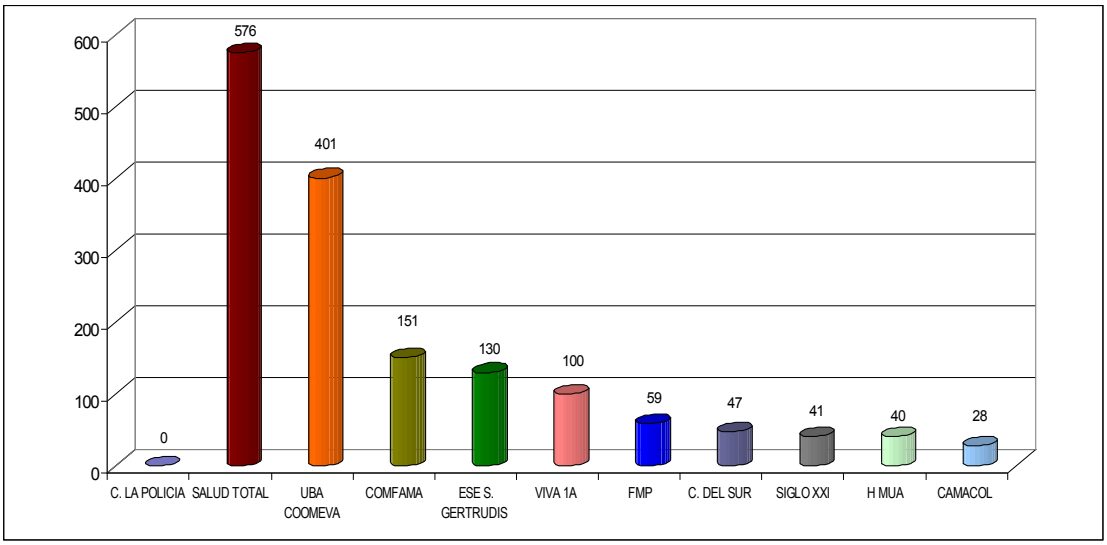
En cuanto a la Participación de usuarios en la apertura de buzón de sugerencias se observo que en nueve (9) de estas hay participación de los usuarios y en las dos (2) restantes no (Las Américas Clínica del Sur, CIS Comfama).



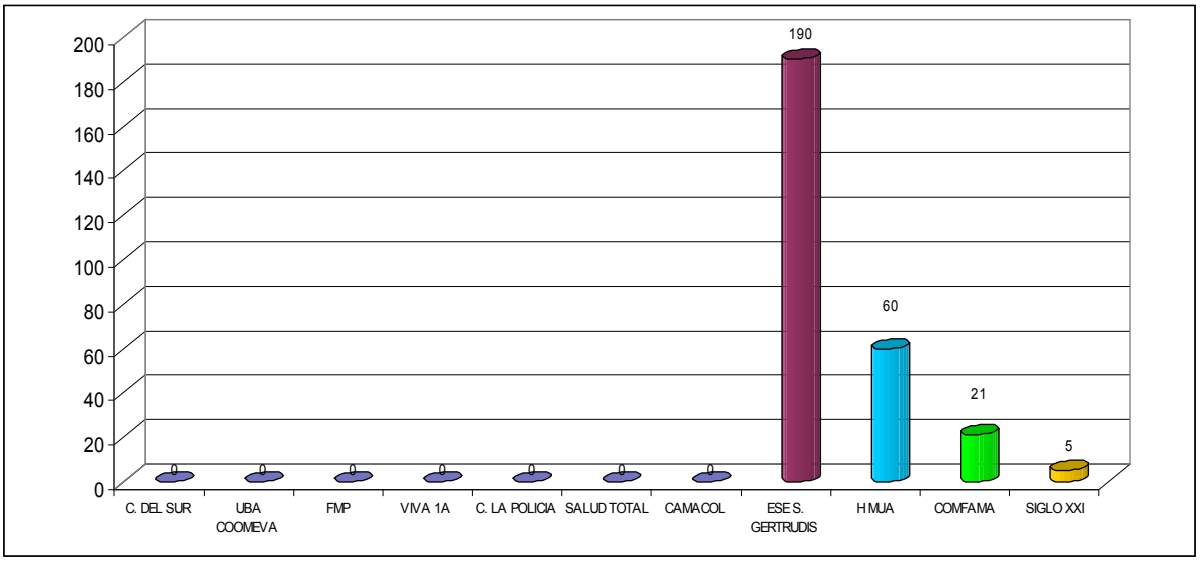
De este proceso se observo que en ocho (8) IPS se elaboran actas de apertura como garantía para salvaguardar la información ahí encontrada y en las tres (3) restantes no (Comfama, Las Américas Clínica del Sur, Viva 1A).

El 100% de las IPS auditadas cuentan con un registro sistematizado para almacenar y tabular esta información, pese a esto solo la Clínica de la Policía no presento el reporte total de comentarios recibidos durante el primer semestre y segundo semestre del año 2011.
A continuación se muestran los resultados del proceso de atención de quejas, reclamos y solicitudes en las IPS auditadas.

Grafico 4. Total de quejas y reclamos en las IPS primer semestre de 2011

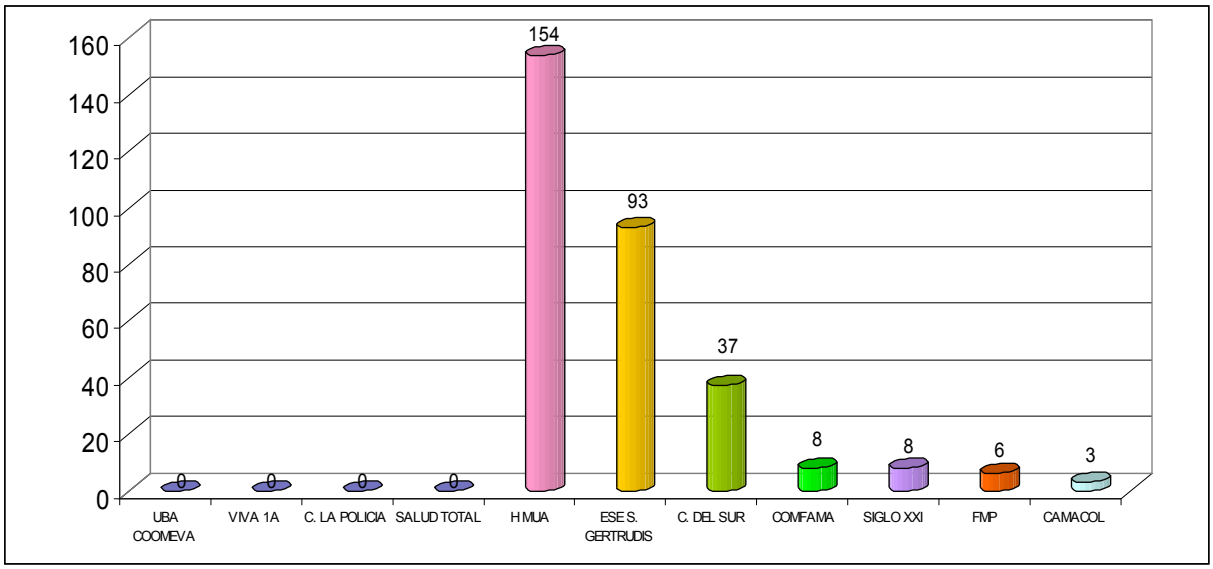


*** Clínica de la Policía no entrego el reporte estadístico, a pesar de tener implementado el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**



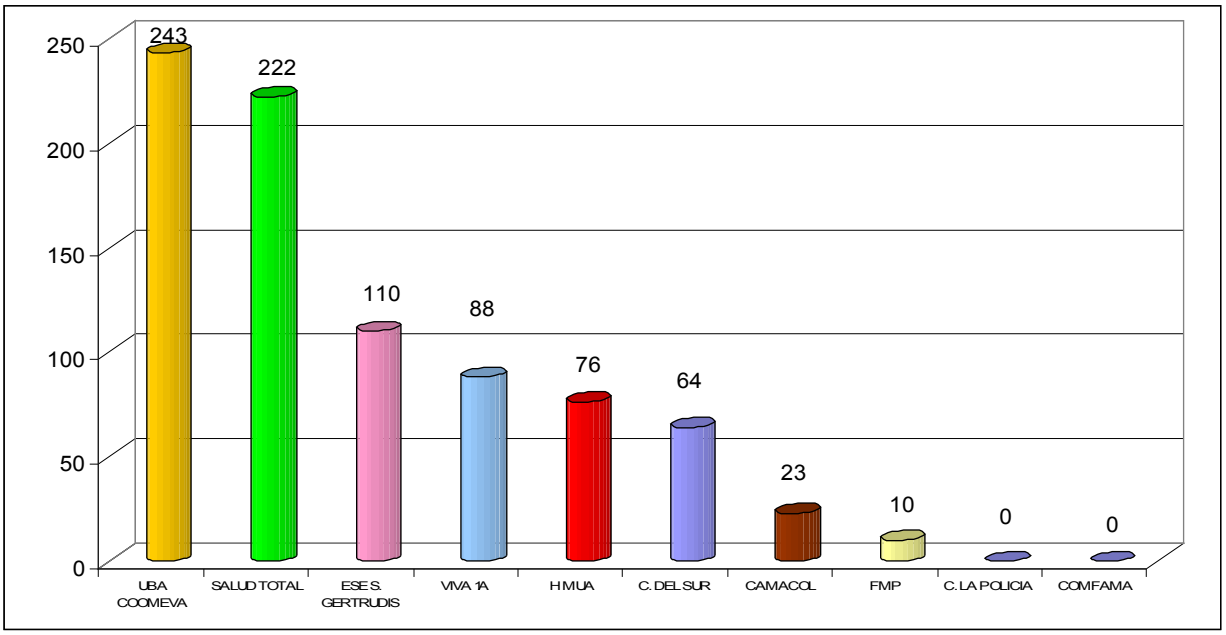
*** Clínica de la Policía no entrego el reporte estadístico, a pesar de tener implementado el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**
*** Las IPS que registran el reporte en cero (0) no tienen dentro de la clasificación de los comentarios una categoría específica para Sugerencias**

Grafico 6. Total de felicitaciones en las IPS primer semestre de 2011



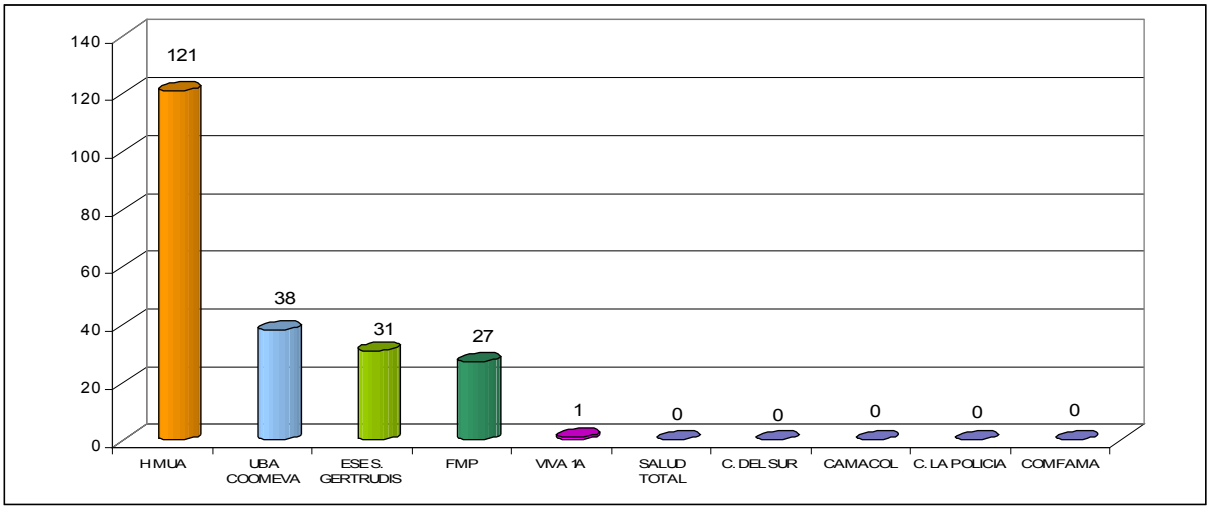
*** Clínica de la Policía no entrego el reporte estadístico, a pesar de tener implementado el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**
*** Las IPS que registran el reporte en cero (0) no tienen dentro de la clasificación de los comentarios una categoría específica para Felicitaciones.**

Grafico 7. Total de quejas y reclamos en las IPS segundo semestre de 2011



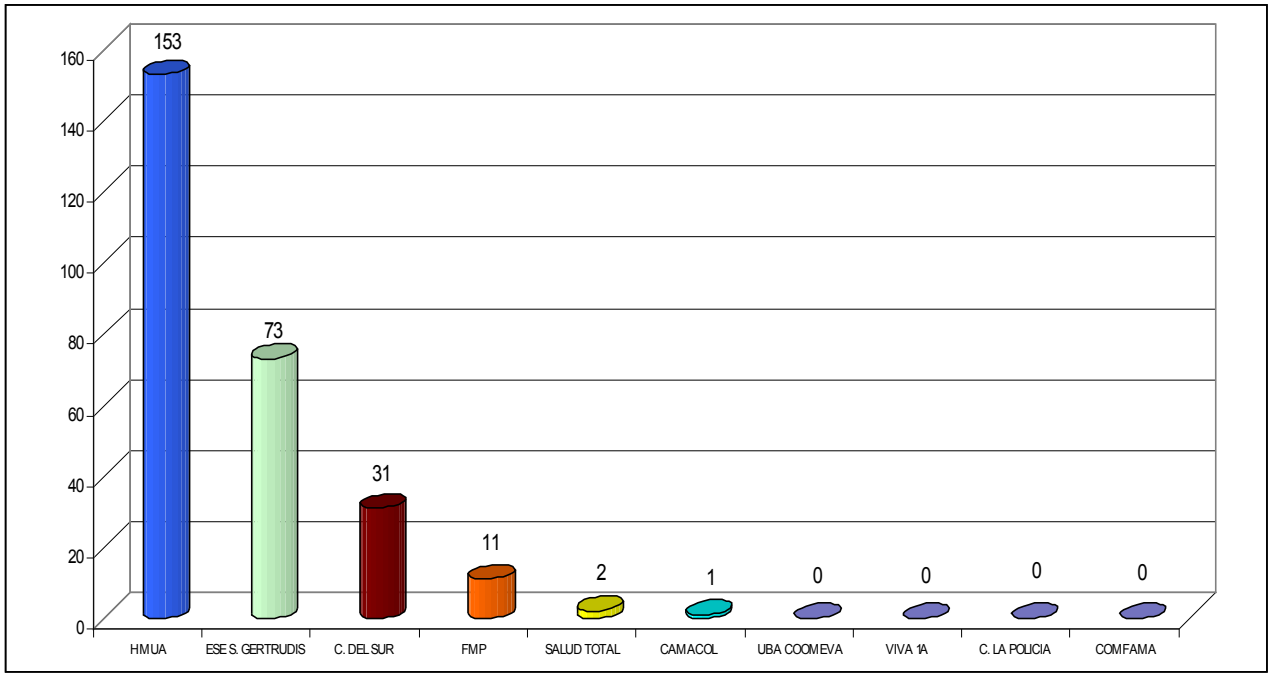
*** Las IPS Clínica de la Policía y CIS COMFAMA no entregaron el reporte estadístico, a pesar de tener implementado el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

Grafico 8. Total de sugerencias en las IPS segundo semestre de 2011



*** Las IPS Clínica de la Policía y CIS COMFAMA no entregaron el reporte estadístico, a pesar de tener implementado el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**
*** Las IPS Clínica del Sur y Camacol no tienen dentro de la clasificación de los comentarios una categoría específica para Sugerencias**

Grafico 9. Total de felicitaciones en las IPS segundo semestre de 2011



*** Las IPS Clínica de la Policía y CIS COMFAMA no entregaron el reporte estadístico, a pesar de tener implementado el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**
*** Las IPS Viva 1 A no tienen dentro de la clasificación de los comentarios una categoría específica para Felicitaciones.**

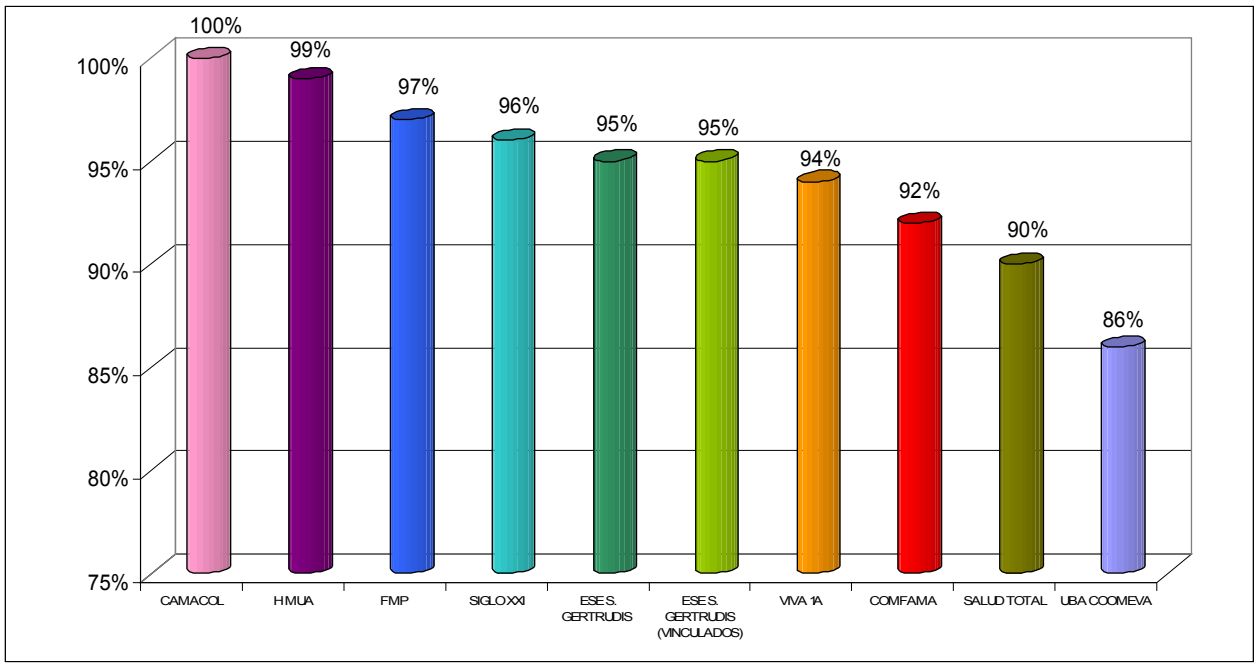
En todas las IPS se hace participe al personal cuando esta involucrado en alguna queja, reclamo, solicitud o reconocimiento.

En diez (10) instituciones se elaboran planes de mejoramiento, pero en dos (2) de estas (Hospital MUA y Las Américas Clínica del Sur) las personas auditadas los desconocen ya que son elaborados desde las áreas implicadas y en una (1) restante no los elaboran (ESE Santa Gertrudis).

En seis (6) instituciones hay cartelera de Atención al Usuario y en las cinco (5) restantes solo hay carteleras generales, pero 100% de estas solo se publica información general por lo tanto los usuarios y los mismos funcionarios desconocen la información suministrada con el desarrollo de estos dos procesos como son Porcentaje de Satisfacción, Porcentaje de quejas, reclamos, solicitudes o reconocimientos y los planes de mejoramiento elaborados para satisfacer las necesidades reales de sus usuarios y mejorar la calidad de los servicios que presta la institución.

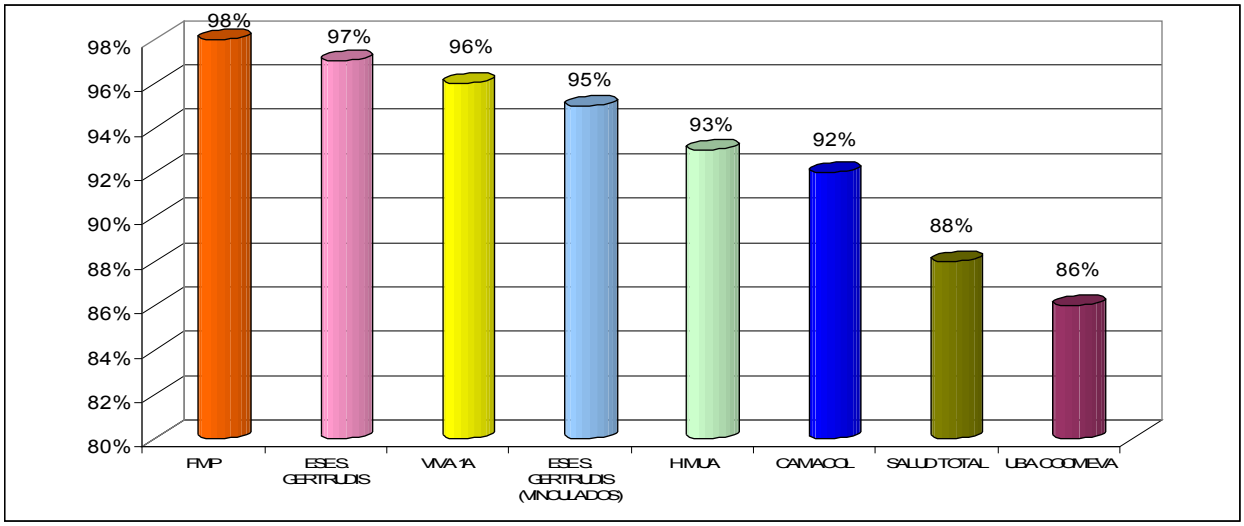
En cuanto al proceso de Medición de Satisfacción en diez (10) de las once (11) IPS auditadas lo realizan solo en Las Américas Clínica del Sur no lo tiene. Todas las instituciones auditadas entregaron el reporte de la percepción de satisfacción que tienen sus usuarios a excepción de la Clínica de la Policía que pese a que evidenciaron resultados de las encuestas estos datos no permiten conocer el porcentaje de satisfacción global de los usuarios.

Grafico 10. Porcentaje de satisfacción global en las IPS primer semestre de 2011



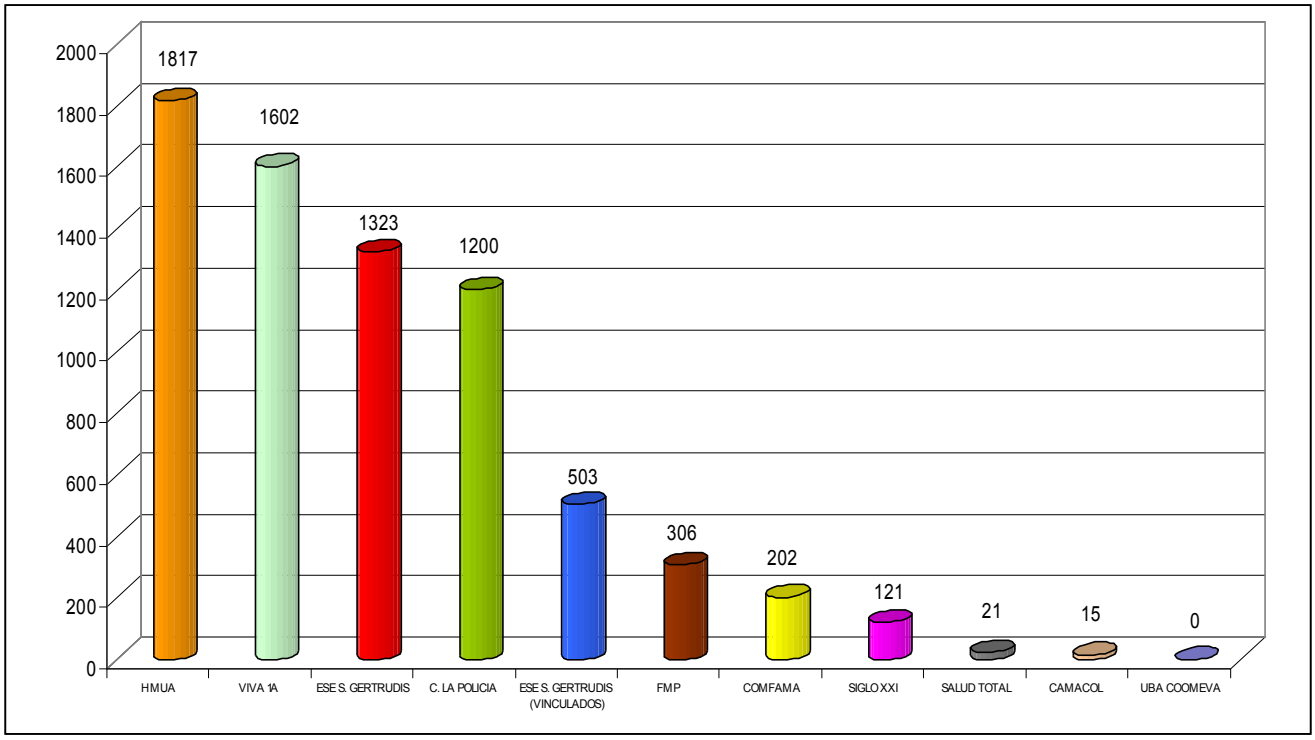
*** Clínica de la policía envió reporte pero los datos no permiten conocer el nivel de satisfacción global**
*** Las Clínica del Sur no tiene implementado el proceso de Medición de Satisfacción**

Grafico 11. Porcentaje de satisfacción global en las IPS segundo semestre de 2011



*** Las Clínica del Sur no tiene implementado el proceso de Medición de Satisfacción**
*** Las IPS Clínica de la Policía y CIS COMFAMA no entregaron el reporte estadístico del segundo semestre, a pesar de tener implementado el proceso medición de satisfacción.**

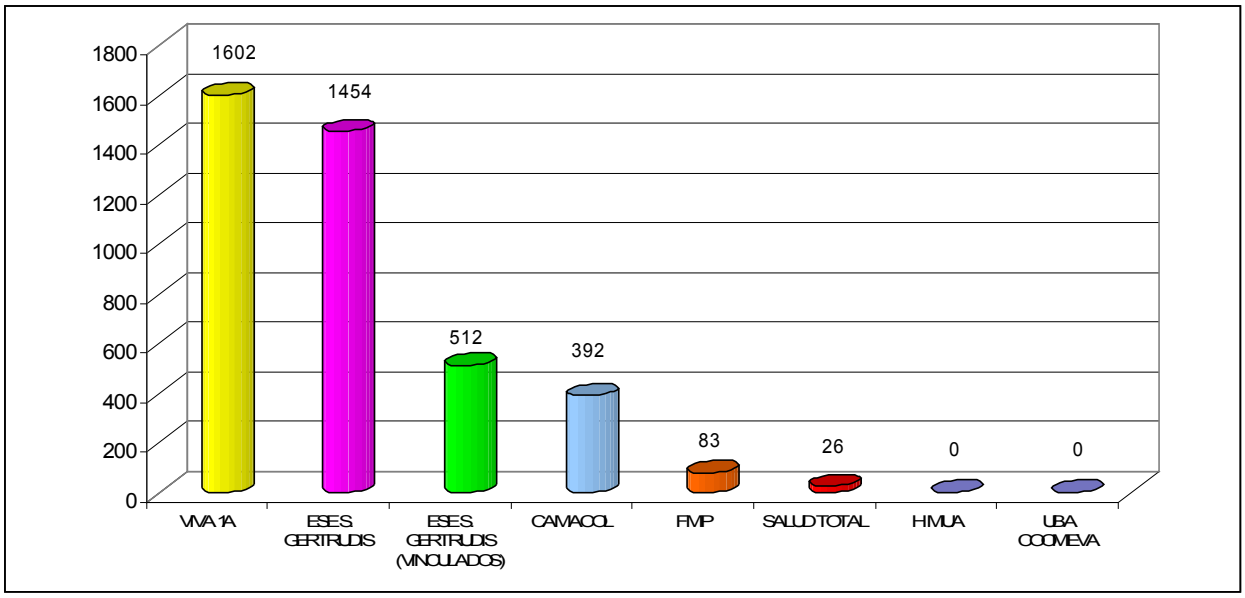
Grafico 12. Total de encuestas aplicadas en las IPS primer semestre de 2011



*** Las Clínica del Sur no tiene implementado el proceso de Medición de Satisfacción**
*** En la UBA COOMEVA reporta desconocer el número de encuestas aplicadas desde el nivel central de la institución**

Carrera 43 38 Sur 35 Palacio Municipal
PBX: 339 40 00 extensión 4041
salud@envigado.gov.co
www.envigado.gov.co

Grafico 13. Total de encuestas aplicadas en las IPS segundo semestre de 2011



*** Las Clínica del Sur no tiene implementado el proceso de Medición de Satisfacción**
*** En la UBA COOMEVA reporta desconocer el número de encuestas aplicadas desde el nivel central de la institución**
*** La ESE HMUA no reporto el total de encuestas aplicadas en el segundo semestre.**
*** Las IPS Clínica de la Policía y CIS COMFAMA no entregaron el reporte estadístico del segundo semestre, a pesar de tener implementado el proceso medición de satisfacción.**

En lo relacionado con la elaboración de planes de mejoramiento como resultado de este proceso, en las diez (10) IPS que tiene establecido el proceso informan que los elaboran; pero en dos (2) de estas instituciones (Hospital MUA, UAB Salud Total) no se observo evidencia física del mismo al momento de la visita, en la ESE Santa Gertrudis solo se realizan para el area de Urgencias y las acciones no son claras y en la Corporación Comfamiliar Camacol Coodan apenas se esta iniciando el proceso pero se observo la elaboración de algunas acciones.

En cuanto a la información que reciben los usuarios sobre los servicios que ofrece la institución el 100% de las IPS manifiestan que todos los funcionarios están capacitados para brindar orientaron e información a los usuarios.

En todas las IPS se dan a conocer los deberes y derechos que tiene los usuarios en las instituciones de salud para ello emplean medios educativos e informativos como: carteleras, la pagina web institucional, boletines, capacitación a los integrantes de la asociación de usuarios y al publico en general, volantes, pantalla de video, manual de usuario, plegables, cartillas, el

Realizo informe:

LILIANA RODRÍGUEZ CERÓN
Técnica Area de la Salud
Dirección de Prestación de Servicios

Carrera 43 38 Sur 35 Palacio Municipal
PBX: 339 40 00 extensión 4041
salud@envigado.gov.co
www.envigado.gov.co